

SUMMARY

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA FREIGHT FORWARDING PT. ORIENT CONTAINER EXPRESS JAKARTA)

Created by RATNA SUSILOWATI

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, KEPUASAN
Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, SATISFACTION
Keyword : kualitas pelayanan;kepuasan konsumen;loyalitas pelanggan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada PT. Orient Container Express. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan. Jumlah sampel sebanyak seratus responden dimana pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau Path Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Date Create : 06/12/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211344
Collection : 201211344
Source : Undergraduate Theses of Management
Relation Collection : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor